

**ВЫХОД ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ НА СЕГМЕНТ
«ЛЮДИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ»**

А.Н. Курьянова, 3 курс

Научный руководитель – Л.М. Короткевич, к.э.н., доцент

Гомельский Государственный Технический Университет имени П.О. Сухого

Как свидетельствует статистика, в Беларуси насчитывается более полумиллиона людей с ограниченными возможностями. Также следует отметить, что численность инвалидов с каждым годом увеличивается. В силу ограниченности своих возможностей данный сегмент населения практически не посещает экскурсии и туры, рассчитанные на людей с полноценными возможностями, а ни одна из туристических фирм как Гомельской области, так и республики в целом, не обслуживает данный сегмент. В силу этого было предложено выйти на этот всё увеличивающийся сегмент, который можно подразделить на три основных: глухонемые и слабослышащие люди, люди с ограниченными возможностями передвижения и слепые и слабовидящие люди (см. рисунок).

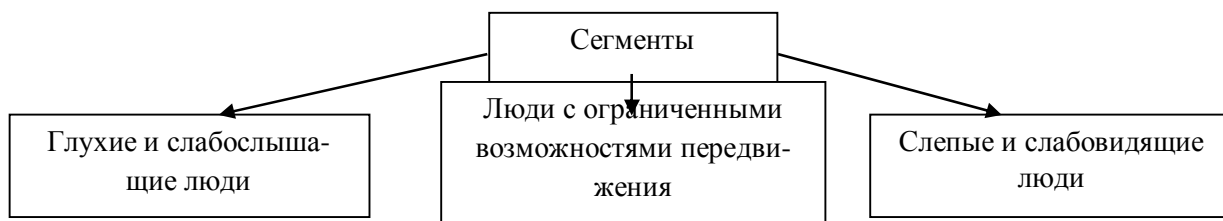


Рисунок – Новые целевые сегменты фирмы

В настоящее время в Гомельской области проживают 2436 глухонемых и слабослышающих людей. Они не могут посещать экскурсии, рассчитанные на людей с полноценными возможностями, ведь без пояснения экскурсовода, его рассказа сложно полноценно воспринять весь смысл и всю атмосферу того или иного места. Поэтому для данной группы населения необходимо разрабатывать специальные туры.

Для удовлетворения потребностей глухонемых людей в непродолжительном отдыхе не обязательно разрабатывать новые маршруты экскурсий. Необходимо адаптировать уже существующие экскурсии к потребностям нового сегмента. Нужно учитывать то, что экскурсия для глухонемых людей займет немного больше времени, чем аналогичная экскурсия для здоровых людей, так как глухонемые люди лишены возможности одновременно получать информацию и наблюдать экскурсионные объекты, и эти два процесса будут разделены. Также помимо сопровождающего гида необходимо предоставить сурдопереводчика.

Необходимо также учитывать то, что для полноценного восприятия информации, глухонемым людям необходимо будет хорошо видеть сурдопереводчика, ничего не должно мешать обзору человека. Для достижения этой цели будет арендован автобус со ступенчатыми сидениями, в котором по мере отдаления в конец автобуса сидения располагаются выше предыдущих.

На основе проведенного опроса для удовлетворения потребностей данного сегмента были предложены тур по культовым сооружениям Беларуси (Жировичи, Гродно, Минск) и экскурсия в Беловежскую пуцу.

Большую роль для успеха фирмы на данном сегменте играют усилия по информированию потенциальных клиентов. Для этого представителю туристической фирмы необходимо наладить отношения с Гомельской областной организацией Белорусского общества глухих. Помимо информирования потенциальных клиентов будут собираться их пожелания и предложения.

По разным данным в Гомельской области насчитывается около 1890 человек с ограниченными возможностями передвижения. Эти люди не в состоянии отправляться в какие-либо туры, экскурсии, предназначенные для людей, не ограниченных в передвижении. В первую очередь сложности возникают в перемещении, так как обычные автобусы не предназначены для переезда инвалидов-колясочников. В связи с этим, при выходе на данный сегмент рынка, необходимо приобрести автобус, оборудованный всем необходимым для перевозки пассажиров с ограниченными возможностями, а также для людей, их сопровождающих. Также немаловажным является тот факт, что людям с ограниченными возможностями передвижения нелегко даются длительные поездки, следовательно, для данного сегмента оптимальными будут экскурсионные туры продолжительностью не более одного дня.

С учетом результатов проведенного опроса в первую очередь для данного сегмента рынка были разработаны тур в Туров и экскурсия «Берег героев» в Лоев. В соответствии с предпочтениями и предложениями клиентов на данном сегменте будут разрабатываться другие экскурсионные программы.

Далеко не все экскурсионные объекты оснащены пандусами для инвалидов-колясочников, что значительно осложняет возможность посещать данные объекты инвалидам-колясочникам. В силу этого будет приобретено 2 переносных раскладных пандуса, которые легко помещаются в автобусе и при необходимости раскладываются и устанавливаются там, где необходимо.

Необходимо наладить такие взаимоотношения, которые позволят постоянно информировать и привлекать клиентов и учитывать именно их конкретные пожелания при разработке туров. Для достижения этой цели фирме необходимо наладить отношения с различными общественными организациями, например с Гомельской организацией ОО «Белорусское общество инвалидов».

Большую часть времени люди, ограниченные в передвижении, проводят дома, следовательно, основным средством продвижения турпродукта на данном сегменте рынка выступает реклама на телевидении.

Численность инвалидов по зрению в Гомельской области составляет примерно 2300 человек. Выход на новый сегмент слепых и слабовидящих людей сопровождается более нестандартным подходом к разработке туров, связанных, в первую очередь, с аудиальным восприятием.

Во-первых, для данного сегмента была разработана поездка в Софийский собор в Полоцк на концерт органной музыки. В Софийском соборе часто проходят концерты органной музыки большого масштаба, к ним и будут приурочены поездки. Кроме этого будут организованы поездки на различные концертные программы как в Республике Беларусь, так и за ее пределами. Положительным фактом при выходе на данный сегмент рынка является то, что для нужд слепых людей не нужен специальный транспорт или специальные приспособления.

Реклама на данном сегменте рынка может осуществляться только посредством аудио информации, следовательно, оптимальным средством рекламы здесь выступает реклама на радио.

Дополнительные издержки, связанные с выходом на предложенные сегменты рынка, представлены в таблице.

Таблица – Дополнительные издержки при выходе на новые сегменты рынка

Сегмент	Разработанные предложения	Необходимые затраты	Размер дополнительных издержек, руб
Глухонемые и слабослышащие люди	Тур по культовым сооружениям Беларуси (Жировичи, Гродно, Минск); экскурсия в Беловежскую пущу	Услуги сурдоперевода; аренда специального автобуса; реклама	300 440+28 500/час
Люди с ограниченными возможностями передвижения	Тур в Туров и экскурсия «Берег героев» (Лоев)	Покупка специально оборудованного автобуса и двух переносных пандусов; реклама	37 343 230
Слепые и слабовидящие люди	Концерт органной музыки в Софийском соборе; посещение концертных программ	Реклама	399 000

Источник: собственная разработка

После составления калькуляции стоимости туров на одного человека можно отметить, что эта стоимость немногим будет отличаться от стоимости подобных туров для других сегментов рынка. Также будет осуществляться и развиваться сотрудничество с общественными организациями, которые будут оплачивать часть стоимости или же полностью оплачивать поездки для инвалидов.

Все это приведет к повышению конкурентоспособности и имиджа фирмы, так как она будет единственной туристической фирмой в Гомельской области, да и во всей республике, которая будет оказывать туристические услуги такой группе населения, как инвалиды.

Список использованных источников

1. Голубков Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика/ Е.П. Голубков.-М.: «Финпресс», 1998.-416 с.
2. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: учеб. пособие/ А.П. Дурович. – 5-е изд., стереотип. – Мн.: Новое знание, 2005. – 496с.